

La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0

Catuxa Seoane García

catuxa@gmail.com

Documentalista. Bibliotecas Municipales de A Coruña

Vanesa Barrero Robledo

uveybe@gmail.com

Documentalista. Yahoo España

Autoras del blog *Deakialli DocuMental* (<http://www.deakialli.com>)

RESUMEN:

Partiendo de un repaso histórico de los tradicionales servicios de referencia bibliotecarios, se pretende analizar las tecnologías que aprovechan el saber colectivo y rompen la barrera espacio/temporal para dar respuestas a las demandas de información del usuario y su posible aprovechamiento en los actuales sistemas de información y referencia digitales bibliotecarios. Los principios básicos de la denominada Web 2.0: mejora continua y aprovechamiento de la inteligencia colectiva, junto con la utilización de sus tecnologías contribuyen a la mejora y ampliación de los nuevos servicios de referencia, propios de una biblioteca 2.0.

PALABRAS CLAVES:

biblioteca 2.0, herramientas sociales, servicio electrónico de referencia, servicios de información, Web 2.0

ABSTRACT:

Analysis and historical overview of the reference services that have evolved into web services that take advantage of knowledge of the community. The basic principles of the so-called Web 2.0: continuous improvement and use of collective intelligence, can help to develop the library 2.0 and above all one of the most important services of the library: the reference service

KEYWORDS:

Electronic Reference Service, Information Services, library 2.0, social tools, web 2.0

Un analfabeto será aquel que no sepa donde ir a buscar la información que requiere en un momento dado para resolver una problemática concreta. La persona formada no lo será en base de conocimientos inamovibles que posea en su mente, sino en función de sus capacidades para conocer lo que precise en cada momento.

— Alvin Toffler en *La tercera ola*.

1. Introducción

Desde siempre, las bibliotecas y centros de documentación, albergaban y custodiaban la información, y eran los principales distribuidores de conocimiento, bien en acceso abierto o restringido o bien respondiendo a las demandas de información de la comunidad a la que sirven.

Tradicionalmente el canal de comunicación era unidireccional, la biblioteca actuaba de emisor y el usuario de receptor, sin que existiera la posibilidad de retroalimentación, y el nivel conversacional era relativamente bajo.

Internet y las nuevas herramientas de comunicación e información, han contribuido a la modernización y mejora de los servicios bibliotecarios, que unido a una creciente alfabetización tecnológica de los usuarios ha hecho posible que en la actualidad dispongamos de un gran abanico de servicios de información y referencia, en donde profesionales de la información y usuarios-consumidores interactúan y se relacionan y colaboran en la búsqueda de la mejor respuesta a una demanda de información.

2. El servicio de referencia

El servicio de referencia es uno de los servicios básicos para que la biblioteca cumpla su misión de responder a las necesidades de información de los usuarios, aunque suele ser uno de los grandes ausentes, bien por falta de personal cualificado para desempeñar estas tareas, o bien por desconocimiento por parte del usuario de que existe este servicio en el centro de información. De lo que no cabe duda es que debe ser uno de los servicios claves dentro de una biblioteca, tanto pública como especializada, y especialmente importante en una biblioteca de fondo local.

El servicio de referencia tradicional es el proceso, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, un profesional de la información procura la satisfacción de

los intereses o necesidades de información del usuario¹

La principal funcionalidad de este servicio es la de ayudar a resolver las dudas básicas de los usuarios a la hora de encontrar información. Su misión es la más parecida a la de los documentalistas, pues se “olvidan” del referente físico centrándose en la búsqueda de información no contenida en un soporte de información tradicional (aunque también incluyan fuentes de información en sus contenidos).

Con la asunción y explotación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación las bibliotecas y los profesionales de la información tienen a su alcance la posibilidad de ampliar y mejorar los servicios tradicionales de referencia.

2.1. La referencia digital

En la actualidad, hablar de servicios de referencia no tiene sentido si no van acompañados del adjetivo de virtual, la American Library Association define la Referencia virtual como:

“Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea”.

Por tanto lo que implica el servicio de referencia virtual es el uso de un ordenador y las tecnologías de la comunicación para permitir que los usuarios y bibliotecarios se comuniquen en cualquier lugar y cualquier momento.

Pese a que pueda pensarse que la referencia digital es algo relativamente nuevo, lo cierto es que en Norteamérica hace ya muchos años que comenzó a ofrecerse, según Segundo Arellano², la fecha exacta del paso del servicio de referencia tradicional al digital se situaría en

1 SANCHEZ REMON, Dinorah. El servicio de referencia virtual en la gestión de información. Acimed. Volumen II N° 2 Marzo - Abril 2003 [en línea] <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm> [Consulta 26/12/2007]

2 ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, v.30, n.2, p.7-15,

1980:

“os serviços de referência virtual via correio eletrónico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet.”

El acuerdo cooperativo del Online Computer Library Center (OCLC³) y Library of Congress (LC⁴) en 2001 para implementar un prototipo de servicio de referencia virtual denominado QuestionPoint⁵ supone un punto de inflexión en la historia del servicio de referencia, Diane Nester Kresh, Director of Public Service Collections de LC, llegó a manifestar que estos servicios redefinen el rol de la biblioteca y de los bibliotecarios en la era digital.

Los puntos clave del cambio del tradicional a lo digital se pueden resumir en:

- Se amplían los medios de comunicación con los profesionales
- Desaparece la barrera física y temporal
- La competencia entre servicios aumenta
- La tipología de usuarios aumenta
- Se va generando de manera automática un repositorio de consultas y respuestas que puedan actuar a modo de F.A.Q`S⁶

1. Se amplían los medios de comunicación con los profesionales

La referencia digital se pueden llevar a cabo por nuevos medios de comunicación que se pueden clasificar en:

- sistemas de referencia por voz: videoconferencia, voz IP
- sistemas de referencia por escrito: chat, email, y IM

2. Desaparece la barrera física y temporal

La migración del escritorio real al escritorio virtual se basó fundamentalmente en dos tipos de herramientas, síncronas y asíncronas. Las síncronas permiten una comunicación en tiempo real con el usuario (como sucede en el chat, videoconferencia, mensajería instantánea,

maio/ago./2001.

3 Online Computer Librarian Center (OCLC) [en línea] <<http://www.oclc.org/>> [Consulta 28/12/2007]

4 Library of Congress [en línea] <<http://www.loc.gov/index.html>> [Consulta 28/12/2007]

5 Online Computer Librarian Center: *QuestionPoint* [en línea] <<http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm>> [Consulta 28/12/2007]

6 Frequently Asked Questions (Preguntas Formuladas Frecuentemente)

voz IP) y las asíncronas, aquellas en las que la respuesta no tiene por que corresponderse en el tiempo con la pregunta, es decir, la comunicación no es en tiempo real (un ejemplo de esta comunicación asíncrona es el servicio de referencia vía email o los foros).

Así pues, la herramienta seleccionada moldea el proceso de interacción y de respuesta con el usuario y da lugar a que establezcamos una diferencia entre servicios de referencia digital y virtual, entendiendo por virtuales aquellos en los que la comunicación se realiza en tiempo real (sincronía).

3. La "competencia" entre servicios aumenta al eliminarse las barreras físicas

El servicio de referencia facilita la comunicación entre usuario y referencista por diferentes canales de comunicación y en los que las respuestas se basan en todo tipo de fuentes de información a las que se puede acceder desde cualquier parte, es el usuario el que selecciona qué fuente quiere utilizar, pues no tiene que atarse al criterio de la cercanía física.

Buscadores, otros servicios de referencia, diferentes servicios web se convierten en la "competencia" de los servicios de referencia de bibliotecas, que se diferencian de los anteriores principalmente en que la búsqueda de información es realizada por profesionales de la información, intermediarios entre las fuentes y las necesidades de información de los usuarios.

4. La tipología de los usuarios atendidos aumenta

Al eliminarse la barrera física y temporal y al diversificarse los canales de comunicación el tipo de usuario también se amplía y aumenta, como indica Sánchez Remon⁷ se trata de usuarios que se caracterizan en que:

- Acceden de forma remota a la información.
- Pueden no tener acceso fácil a documentos físicos.
- No pueden o le es difícil desplazarse.
- Necesitan inmediatez.
- Valoran la personalización.

7 SANCHEZ REMON, Dinorah. El servicio de referencia virtual en la gestión de información. Acimed. Volumen II N° 2 Marzo - Abril 2003 [en línea] <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm> [Consulta 26/12/2007]

Al romperse las barreras físicas, como se comentaba anteriormente, los usuarios ya no tienen porque ser usuarios de la biblioteca y la comunicación ya no tiene porque ser cara a cara con los responsables del servicio con lo que se amplía el universo de posibles usuarios: Cualquier persona con conexión a Internet puede convertirse en usuaria del servicio.

- **Los contenidos son reutilizables y accesibles por otros usuarios**

La automatización del servicio de referencia facilita que tanto las respuestas como las preguntas vayan organizándose y archivándose de manera pública y sea accesible por otros usuarios. Gracias a los sistemas de indexación, los usuarios podrán localizar y reutilizar las respuestas y referencias dadas a otros usuarios.

2.1.1. Algunos ejemplos de referencia digital

Los casos de éxito de servicios de información y referencia son cada vez más numerosos⁸, lo cierto es que en el extranjero encontramos más ejemplos, puesto que llevan más tiempo funcionando y porque el mundo bibliotecario tiene una visión más cercana al usuario y menos apegada a los materiales y sus usuarios están más habituados a visitar la biblioteca para algo más que leer la prensa o llevarse un libro en préstamo que en España.

- *Ask Now*⁹, Australia.- Chat
- 24/7 Referencia¹⁰, Estados Unidos.- Chat
- Pregunte: las bibliotecas responden¹¹, España.- Formulario

3. La referencia 2.0, la referencia social

Como hemos visto, la característica principal y común a los servicios de referencia tradicional y digital es el proveedor de información, el bibliotecario referencista, que no crea la información sino que sirve de intermediario entre el usuario, su demanda de información y las fuentes de información.

8 LIS Wiki. *Chat reference libraries* [en línea] <http://liswiki.org/wiki/Chat_reference_libraries> [Consulta 29/12/2007]

9 National and State Libraries of Australasia, *Ask Now* [en línea] <<http://www.asknow.gov.au/>> [Consulta 20/12/2007]

10 Western New York Library Resources Council, *24/7* [en línea] <<http://www.askus247.org/>> [Consulta 20/12/2007]

11 España. Ministerio de Cultura. *Pregunten, las bibliotecas responden* [en línea] <<http://www.pregunte.es/>> [Consulta 20/12/2007]

Además, la aparición de Internet facilitó el acceso a las fuentes de información a los usuarios, lo que provocó una serie de "competencia" en las labores tradicionalmente bibliotecarias. La biblioteca (es decir, sus libros y fuentes de información) deja de ser el único punto de acceso a la información y al conocimiento, se crea una nueva red de "competencia".

En lo referente a los tipos de usuarios en la referencia social, encontramos el mismo usuario (digital) pero con diferentes necesidades. El espectro de información se amplía, no buscan sólo información de referencia, también buscan información fuera de las fuentes tradicionales:

- información actualizada por otros usuarios, no contrastada por los medios tradicionales (ejemplo, Wikipedia¹² versus enciclopedias papel).
- conocimiento de otros usuarios: la experiencia de otros usuarios que se comunican a través de la red. La tradición de comunicación habitualmente oral, se traslada a Internet.

Internet y las nuevas herramientas web propician el desarrollo de capacidades y competencias poco frecuentes en el mundo físico, colaboración, equipos de trabajo virtuales, conocimiento abierto, etc, que inciden y renuevan los servicios de información y referencia tradicionales.

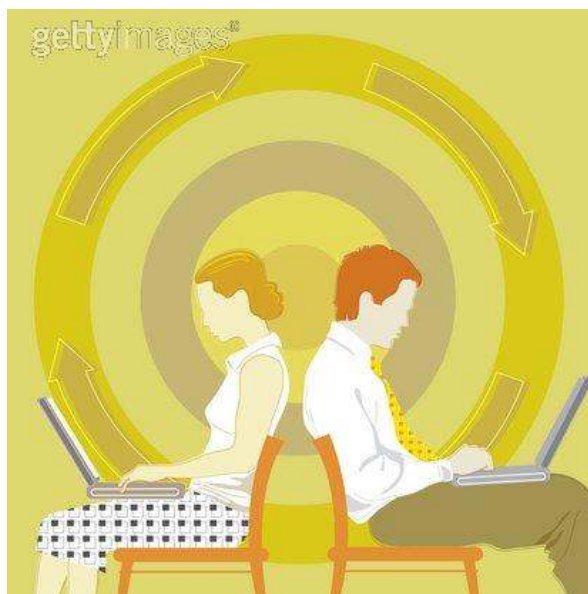


Ilustración 2: colaboración y equipos de trabajo virtuales. Gettyimages.

12 Colaboradores de la Wikipedia. *Wikipedia, la enciclopedia libre* [en línea] <<http://es.wikipedia.org/wiki/Portada>> [Consulta 20/12/2007]

Es el principio del llamado conocimiento 2.0, las herramientas se orientan a permitir una comunicación de usuario a usuario, la comunidad se retroalimenta dando lugar a una serie de nuevos servicios que basan su éxito en los pilares de la Web social o Web 2.0:

- Arquitectura de la participación
- Herramientas sociales
- Mejora continua

3.1. La Web 2.0, la web por y para los usuarios

La Web 2.0 es una evolución del viejo concepto de cómo usábamos la web, de manera unidireccional, como consumidores pasivos. El término, acuñado por Tim O'Reilly¹³ mientras hablaba en una conferencia del renacimiento y la evolución de la web, designa una nueva forma de servicios web basados en la participación de los usuarios, quienes conforman el motor básico del sistema de información.

La Web 2.0 se caracteriza por premiar la creatividad de los usuarios, fomentar la participación y transmisión del conocimiento entre pares potenciando el sentido de comunidad y favoreciendo así el aprendizaje continuo.

En esta nueva época la Web ya no sólo se lee o sirve para informarse, sino que se usa para intercambiar información, y los sitios web se convierten en fuentes de contenido para los usuarios. Aspectos como la arquitectura de participación y democracia, redes sociales, sabiduría de las multitudes (aprovechamiento de la inteligencia colectiva), folksonomias... son los cimientos de la Web 2.0.

Cómo consecuencia de esta democratización, donde “todos tenemos algo que decir y todos podemos hacerlo” (Orihuela, 2006), el volumen de datos generados es tal, que necesitamos de sistemas de filtrado, clasificación y organización de la información; sistemas que además, debido a ese ingente volumen de información que necesita ser procesada, tienen que estar basados en la arquitectura de la participación¹⁴ y la inteligencia colectiva¹⁵: blogs, wikis,

13 O'Reilly. *What is Web 2.0* <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>> [Consulta: 20 de abril del 2007].

14 La arquitectura de la participación involucra al usuario, de manera que ellos mismo crean, seleccionan y organizan la información por medio de herramientas sociales.

15 La inteligencia colectiva es la suma del conocimiento de los usuarios, lo que conforma un corpus en donde

sistemas de alertas, sindicación de contenidos, folksonomías, personalización de los contenidos, etc.

3.2. Nuevos servicios de referencia online

Los servicios de referencia online se caracterizan porque las tareas de filtrado son realizadas por profesionales y desde el entorno de una centro de información. Pero en la competencia abierta de Internet han nacido muchos servicios que ajenos al mundo bibliotecario se proclaman como servicios de referencia nacidos al amparo de la web 2.0

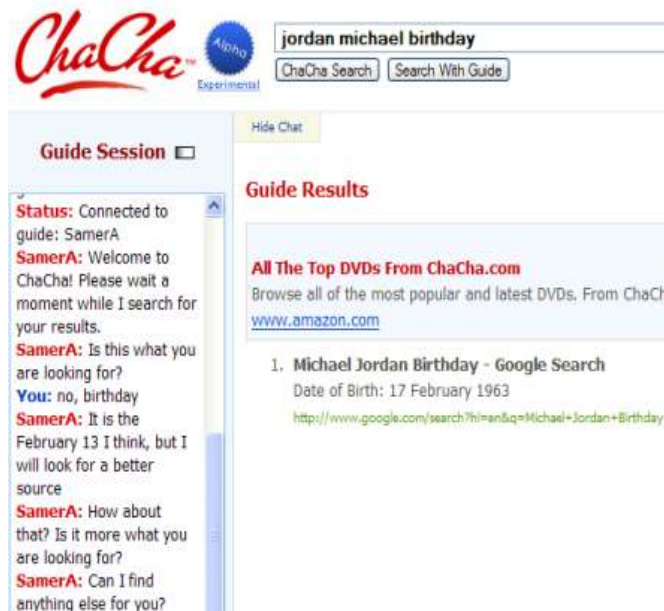
3.2.1. Buscadores sociales

Recientemente han aparecido una oleada de buscadores sociales, los cuales, además de permitir la búsqueda tradicional por relevancia incluyen un parámetro de valoración en el que son los usuarios los que calibran la calidad y adecuación de cada resultado a la consulta por medio de votaciones positivas o negativas que inciden en la ordenación de los resultados de las búsquedas (posicionamiento web).

Los usuarios son los encargados de filtrar y ayudar a otros usuarios. Es la propia comunidad la que ejerce de intermediario entre las fuentes y las necesidades de información.

Dentro de este apartado podemos destacar como ejemplos a:

- Chacha¹⁶, que además de la búsqueda tradicional ofrece la opción de búsqueda asistida por medio de un chat en vivo con un consultor que te va guiando en la búsqueda de respuestas a tus consultas.



- Mahalo¹⁷: es un buscador basado en tecnología wiki. Basa sus resultados en la revisión editorial, son los editores quienes deciden si una entrada es buena, al tratarse de un trabajo no automático, aun ofrece poco resultados y cuando carece de ellos echa mano de los buscadores tradicionales.
- En algunas ocasiones se encuadran dentro de los buscadores sociales a los sistemas de recomendación¹⁸, la principal diferencia entre unos y otros es que en los segundos, los usuarios son los que insertan las noticias a modo de recomendación y el resto de la comunidad y de lectores, votan positiva y negativamente los recursos. ejemplos de esta corriente son StumbleUpon¹⁹ que permite recomendar sitios o curiosidades más que un buscador es casi una red social.

3.2.2. Fuentes de referencia autoalimentadas

Frente a las enciclopedias tradicionales han aparecido iniciativas que tratan de recoger el contenido que los propios usuarios consideran importante. Son los propios usuarios los que crean o filtran los contenidos que servirán de referencia a la comunidad.

Sus grandes ventajas es la rapidez en la actualización de contenidos, y la apertura de temas, los contenidos incluidos en estas grandes guías no tienen la rigidez académica de las obras enciclopédicas tradicionales, lo que también es su mayor punto débil. Al contrario que en los sistemas tradicionales, los mayores expertos en el tema no tienen por qué ser los editores, creadores, ni revisores del contenido lo que a priori, le ha causado graves críticas.

Ejemplos de esta corriente son los wikis, herramientas de edición colaborativa online²⁰. Es una tecnología fácil de editar y consultar y su pretensión es la de convertirse en una fuente de información permanente actualizada. Su formato es uno de los que más éxito ha tenido en la red dado que soluciona el problema de la obsolescencia de la información. Su principal problema es que está basado en la comunidad, es un aglutinador de conocimiento pero su fuerza es también su debilidad.

¹⁷ <http://www.mahalo.com/>)

¹⁸ Algunos de los más conocidos son Digg <<http://www.digg.com/>> y Menéame <<http://meneame.net/>>, en el campo de la biblioteconomía, Documenéame <<http://www.documenea.com/>> es el mejor referente.

¹⁹ <http://www.stumbleupon.com/>

²⁰ Sitios web editables por los usuarios, estos pueden editar, corregir, borrar y publicar los contenidos de manera muy sencilla, creándose un espacio excelente para el trabajo en colaboración.

El ejemplo más conocido y reputado en la web es el de la Wikipedia, enciclopedia online creada sobre contenidos libres y que se ha convertido en un referente de la web. El usuario que consulta un artículo tiene la posibilidad de ampliarlo con su propio conocimiento. Se mantiene con la ayuda de los autodenominados “bibliotecarios” figuras que gestionan, revisan y controlan los cambios realizados en los contenidos y a los propios editores.

Pero no es la única iniciativa, recientemente Google ha lanzado Knol²¹, un proyecto para crear una gran enciclopedia online con ayuda de los usuarios.

Algunas de bibliotecas de la Universidad de Sevilla han empezado a utilizar software wiki para ofrecer acceso a los recursos de información o para servir de apoyo a algunas asignaturas, como reconoce Nieves González-Villavicencio²² la tecnología de las wikis puede convertirse en una magnífica herramienta de colaboración de soporte de la inteligencia colectiva de los bibliotecarios pero también del resto de la comunidad universitaria, en la Universidad de Sevilla encontramos buenos ejemplos de wikis como plataforma de apoyo al servicio de referencia²³.

3.2.3 Expertos en la red. Consulta directa.

Las fuentes de información tradicionales no responden totalmente a las necesidades de información individualizadas de los usuarios. La consulta directa no está contemplada, se ha diseñado para recoger temas genericos que engloben la mayor variedad de respuestas posibles.

Una de las bondades de la web es que permite el contacto entre personas con lo que la transmisión de conocimiento de los expertos y el intercambio de opiniones personales se hace eminentemente más facil, evitando que sea necesario recurrir exclusivamente a las fuentes tradicionales en todas las ocasiones para satisfacer nuestras demandas de información.

Esta comunicación de persona a persona se ve facilitada en la web 2.0 en sitios como Yahoo Answers²⁴, el mayor referente de los sitios de preguntas y respuestas en la red. Se trata de poner en contacto las necesidades informativas de la gente en un tema con los posibles conocedores de la respuesta, que puede ser cualquier persona, en cualquier lugar.

21 ¿Qué es knol? En Google Dirson [en línea] <<http://google.dirson.com/o.a/knol/>> [Consulta 20/12/2007]

22 Gonzalez Fernández-Villavicencio, Nieves (2007) Bibliotecarios 2.0. En *10ª Jornadas españolas de documentación*, pp.309-315, Santiago de Compostela (España) [en línea] <<http://eprints.rclis.org/archive/00009938/01/Bibliotecarios2-0.pdf>> [Consulta 20/12/ 2007].

23 http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/guias_tutoriales/wikis-ides-idweb.html

24 Yahoo Inc. *Yahoo Answers* [en línea] <<http://es.answers.yahoo.com/>> [Consulta 20/12/2007].



Ilustración 4: Yahoo Answers

Hay otros sitios que lo ha imitado: como LinkedIn²⁵ o todo todoexpertos²⁶ en España y es un campo en expansión y todavía en vías de desarrollo.

Estas plataformas de comunicación, pueden ser consideradas de referencia porque abarcan todo tipo de temas, la mayor parte que no están considerados otras fuentes de información, y en donde la comunidad, el conocimiento colectivo se convierte en referencista – auxiliador de necesidades, además de creador de contenidos.

3.2.4. Chatter bot o agentes de búsqueda

Los "chatterbots", "chatbots" son robots de charla interactúan con el usuario para resolver sus dudas y auxiliarles en la navegación por una web. Entre los más numerosos figuran los que recrean la profesión de bibliotecario o asistente de búsqueda.

Muchos de ellos son desarrollados bajo apariencia humana. La biblioteca de Hamburgo cuenta con un personaje virtual, llamado Stella²⁷, que ayuda al visitante a encontrar lo que busca. La red de bibliotecas públicas de la misma ciudad cuenta también con otra amable ayudante, Ina²⁸, con la misma función.

Uno de los mejores ejemplos es Lillian²⁹, una bibliotecaria de referencia virtual diseñada

25 LinkedIn Corporation. LinkedIn [en línea] <<http://www.linkedin.com/>> [Consulta 20/12/2007].

26 Todoexpertos.com [en línea] <<http://www.todoexpertos.com/>> [Consulta 20/12/2007].

27 Bibliothekssystem Universität Hamburg. Stella [en línea] <<http://www.sub.uni-hamburg.de/>> [Consulta 22/12/2007]

28 Bücherhallen Hamburg. Ina [en línea] <<http://www.buecherhallen.de/aw/~a/home/ina/5037//ina/true/io/1/ic/1>> [Consulta 22/12/2007]

29 Lillian – A Natural Language Library Interface and Library 2.0 Mash-Up [en línea]

por la red de bibliotecas del Reino Unido para responder a las cuestiones básicas de cualquier mostrador de referencia relacionadas con libros, y préstamos del sistema Talis.



Ilustración 5: Lillian la bibliotecaria virtual del sistema bibliotecario Talis de Reino Unido

Los chatbots se han empezando a utilizar, además de cómo referencista virtual, como ayudantes en la búsqueda tradicional, es el caso de Ms. Dewey³⁰, una ayudante femenina con la que Microsoft ha bautizado un buscador, tiene apariencia de carne y aunque los resultados no es lo que más resalta de su interfaz, señorita Dewey va acompañando con sus comentarios, gestos y escenas grabadas (jugando a las consolas, señalando a la caja de búsqueda, etc) el proceso de búsqueda. No es un propiamente un chatbot, aunque responde a ciertos estímulos.

3.2.5. Second life y mundos virtuales

Una de las principales críticas que reciben los servicios de referencia digitales es la despersonalización, la falta de un trato directo. Aunque se palia en gran medida con los sistemas sincrónicos, gracias a la realidad virtual tenemos a nuestro alcance la posibilidad de crear mundos virtuales en los que usuarios y profesionales de la información interactúen tal y como harían en el mundo físico. Uno de los mayores exponentes en este campo es Second Life³¹.

Según Gabe Rios³², entre las diez tendencias tecnológicas que los profesionales de la información debemos conocer, está este conocido juego Second Life:

Second Life es un mundo virtual abierto creado para ofrecer interacciones sociales entre tu "avatar" (yo virtual) y otros "avatares". Ya hay un grupo de bibliotecarios que han

<<http://www.daden.co.uk/pages/000394.html>> [Consulta 22/12/2007]

30 Microsoft Inc. Miss Dewey [en línea] <<http://www.msdevey.com/>> [Consulta 22/12/2007]

31 Linden Research Inc. Second Life [en línea] <<http://secondlife.com/>> [Consulta 20 Noviembre 2007].

32 Rios, Gabe. *Top 10 technology trends librarians should be conversant with* [en línea]

<<http://medlibtechtrends.wordpress.com/2007/03/01/top-10-technology-trends-librarians-should-be-conversant-on-gabe-rios/>> [Consulta 20/12/2007]

desarrollado la "Info Island"³³ y un mostrador de referencia virtual. Este es otro ejemplo de tecnología que tiene el potencial de encontrar a la gente allá donde esté.



Ilustración 6: captura de pantalla Info Island

Sin duda Second Life pone a nuestro alcance la posibilidad de crear servicios de referencia virtuales más humanos o reales, más allá de establecer un simple chat en nuestra biblioteca. Es la versión avanzada de la comunicación por mensajería instantánea.

Sus ventajas serían:

- La recreación digital del entorno real. El conocimiento de la biblioteca como ente de información se traslada al entorno virtual. Se mantienen los referentes y la misma estructura que en la realidad con lo que el usuario se evita un nuevo proceso de aprendizaje
- Una mayor personalización en el trato con el usuario. La identidad digital del bibliotecario entablaría relación con el alter ego digital del usuario y se mantendrían en el tiempo. Se crea un mayor clima de confianza usuario-profesional

No sería un servicio aislado, el servicio de referencia vendría acompañado de otros servicios migrados al entorno digital.

³³ La American Library Association ya tiene presencia en SeconLife, junto a un número creciente de asociaciones bibliotecarias con el fin de utilizar estas nuevas formas de difusión, alcanzar nuevos usuarios, participar en nuevos eventos e interactuar con los miembros de la asociación en un entorno diferente y novedoso. Y sobre todo, una de las razones más interesantes que aporta es explorar el futuro de los servicios bibliotecarios. Actualmente SecondLife es el escenario de muchas actividades bibliotecarias que se desarrollan concretamente en Info Island y Cibrary City, dos de las islas del Archipiélago Info del sistema de bibliotecas Alliance.

Conclusiones

Las necesidades de información de los usuarios actuales, así como las oportunidades de acceso al conocimiento, distan mucho de las demandas informativas de hace unos cuantos años. Libros, revistas, periódicos, bases de datos y todo tipo de fuentes de información están hoy a nuestro alcance a golpe de un clic de ratón, sin embargo, dentro de la gran maraña de datos que circula por Internet y la superabundancia informativa que abrumba nuestros cinco sentidos en el día a día, los profesionales de la información somos hoy más necesarios que nunca.

Buscar información es relativamente fácil para el ciudadano medio, pero encontrar aquello que realmente busca, seleccionarla, archivarla y organizarla para recuperar en cualquier otro momento, es una de las tareas que siguen encomendadas a los bibliotecarios y documentalistas; sin embargo eso no es suficiente para que las bibliotecas y centros de información sigan teniendo una razón de ser, almacenar, organizar y dar acceso a la información en formato impreso o digital tiene que complementarse con servicios orientados al usuario. Es en este aspecto los centros de información tienen aún mucho que decir, en los que los servicios de información y referencia se erigen como centro neurálgico del sistema bibliotecario.

Pero para renovar, ampliar y ofrecer servicios de referencia a la altura de las demandas de los usuarios, es necesario un cambio de actitud y un reciclaje formativo por parte de los bibliotecarios y documentalistas. Empezando por asumir que los usuarios han cambiado y que los servicios y actividades que planifiquemos y llevemos a cabo no tienen sentido si no contamos con la colaboración de éstos.

Hoy más que nunca es latente la necesidad de establecer un nuevo modelo de biblioteca en donde los servicios bibliotecarios profundicen y fortalezcan la participación de los usuarios, teniendo en cuenta la tecnología disponible (herramientas sociales, software libre, licencias no comerciales, etc.) y la ideología de la Web 2.0 (arquitectura de la participación y apuesta por el saber colectivo) y caminar así hacia el establecimiento y funcionamiento de centros de información por y para los usuarios: bibliotecas 2.0.

Las oportunidades están a nuestro alcance, y las preguntas siguen en el aire: ¿deben estos nuevos servicios ser “adoptados” por el gremio bibliotecario? ¿Cómo podemos aprovechar el poder de la comunidad? ¿Debe la biblioteca convertirse en productora de contenidos? ¿o debe solamente facilitar el flujo de información? Y sobre todo ¿estamos los profesionales de la información suficientemente capacitados y concienciados para empezar a trabajar con esos

servicios?

“... lo importante es satisfacer las necesidades de información, el desarrollo cultural y la educación permanente del usuario, poniendo a su disposición cualquier soporte material y tangible (libros, discos, cintas) o inmaterial e intangible (los bits que circulan por las redes), sin olvidar ninguno por consideraciones o prejuicios un tanto elitistas ...” Amparo Sánchez Rubio

BIBLIOGRAFÍA:

- Casey, Michael E.; Savastinuk, Laura C. *Library 2.0*. En: *Library journal*, 2006, Sept. 1st, v. 131, n. 14, pp. 40-42.
- Chad, Ken; Miller, Paul. *Do libraries matter?: the rise of library 2.0*.
<http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf> [Consulta 20 Abril 2007]
- Crawford, Walt. "Library 2.0 and 'library 2.0'". En: *Cites & insights*, 2006, midwinter, v. 6, n. 2. [en línea] <<http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>> [Consulta 20 Abril 2007]
- González Fernández-Villavicencio, Nieves (2007) *Bibliotecarios 2.0*. En *10ª Jornadas españolas de documentación*, pp.309-315, Santiago de Compostela (España) [en línea] <<http://eprints.rclis.org/archive/00009938/01/Bibliotecarios2-0.pdf>> [Consulta 20 Noviembre 2007].
- Habib, Michael C. (b). *Toward academic library 2.0: development and application of a library 2.0 methodology*, 17 Nov. 2006. [en línea] <<http://hdl.handle.net/1901/356>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Maness, Jack M. "Library 2.0 theory: web 2.0 and its implication for libraries". En: *Webology*, 2006, June, v. 3, n. 2. [en línea] <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Merlo Vega, José Antonio. *Servicios públicos de referencia en línea. BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, jun. 2005 núm. 14. [en línea] Disponible en <<http://www.ub.es/bid/pdf/14merlo2.pdf>>. [Consulta 20 Diciembre 2007]
- Merlo Vega, José Antonio. *Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones. Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, en.-jun. 2004, vol. LIV, n. 1-2, p. 377-385.
- Merlo Vega, José Antonio. *Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. Revista Española de Documentación Científica*, enero-marzo 2003, vol. 26, n. 1
- Merlo Vega, José Antonio. *El servicio bibliotecario de referencia. Anales de documentación*, 2000, vol. 3
- Mixolidius. *Second Life: ¿El futuro del servicio de referencia?* [en línea] <<http://mixobitacora.blogspot.com/2007/05/second-life-el-futuro-del-servicio-de.html>> [Consulta: 14 Abril 2007]

- Nilsen, K. (2004). The Library Visit Study: user experiences at the virtual reference desk. *Information Research*, 9(2) paper 171 [en línea] <<http://InformationR.net/ir/9-2/paper171.html>> [Consulta 15/12/2007]
- Núñez Peña, Ana. Seoane García, Catuxa. Difusión y consumo de información: de las bibliotecas a la web 2.0. e-Contenidos, Vol 0, No 1 (2007) [en línea] <<http://www.econtenidos.es/article/view/1901>> [Consulta 15/12/2007]
- O'Reilly, Tim. (a). *What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*. Publ.: 30 Sept. 2005. [en línea] <<http://www.oreillynet.com/go/web2>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Riera Barsallo, P. "Servicios de información a medida para una comunidad virtual". En: *XI Jornadas bibliotecarias de Andalucía*, 2000, pp. 275-285.
- Rollán Malmierca, A. "El servicio de referencia y el bibliotecario referencista". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1998, v. 13, n. 51, pp. 9-26.
- Ryan, S. "Reference service for the internet community: a case study of the internet public library reference". En: *Library and information science research*, 1996, v. 18, n. 3, pp. 241-259.
- Seoane García, Catuxa. *Blogs, software libre y conocimiento libre*. En: 1as. Jornadas de Software Libre para Unidades y Servicios de Información, Fesabid 2007.
- Seoane García, Catuxa. *La Biblioteca 2.0 como nuevo paradigma de centro de información y documentación*. En: Encuentros do Plan de Mellora de Bibliotecas Escolares, 2007 <<http://www.deakialli.com/2007/03/07/encontros-de-bibliotecas-escolares/>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Serrano Cobos, J. Tags, folksonomies y bibliotecas. *Thinkepi* [en línea], 27 junio 2005. <<http://www.thinkepi.net/repositorio/tags-folksonomies-y-bibliotecas/>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Serrano Cobos, J. *Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto Library 2.0*. *Thinkepi* [en línea], 16 mayo 2006. <<http://www.thinkepi.net/repositorio/web-20-en-lasbibliotecas-el-concepto-library-20>> [Consulta 20 Abril 2007]
- Vicente, José Luis de. Inteligencia colectiva en la Web 2.0. En *Elastico.net* [en línea] <<http://www.elastico.net/archives/005717.html>> [Consulta: 14 Abril 2007]